

## Bürgernahe Verwaltungssprache

**Ziel :** Das Ziel des Seminars „Bürgernahe Verwaltungssprache“ ist es, das gegenseitige Verständnis und die Zusammenarbeit von Behörden und Privatpersonen zu fördern. Jede behördliche Entscheidung oder andere Mitteilung muss sprachlich, inhaltlich und in der Art der Begründung so gestaltet sein, dass die Bürgerin oder der Bürger sie verstehen und akzeptieren kann. Das Schreiben einer Behörde wirkt wie eine Visitenkarte der öffentlichen Verwaltung. Eine Sprache, die Bürgerinnen und Bürger nicht verstehen, verliert ihren Sinn. Eine zweckmäßige Sprache soll ein vertrauensvolles Verhältnis aufbauen; sie ist eine wichtige Brücke zwischen den Menschen innerhalb und außerhalb der Behörde.

**Inhalt :** Sprachwissenschaft und Kommunikationswissenschaften haben Erkenntnisse darüber gewonnen, wie man schriftliche Informationen wirksam mitteilen kann. Diese Erkenntnisse sollte die öffentliche Verwaltung nutzen, denn so findet sie Wege zu einer bürgernahen Sprache. So bleiben vielen Bürgern Ärger und Aufregungen erspart. Inhaltspunkte dieses Seminars sind daher :

- 📖 Grundlagen der menschlichen Kommunikation
- 📖 Verständlichkeit
- 📖 Bürgernähe
- 📖 Förderung der Zusammenarbeit

**Methoden :** Es wird eine breite Palette von Vermittlungstechniken eingesetzt : Theorievermittlung, praktische Übungen, Erfahrungsaustausch. Neben der Information wird Wert auf eine wirkungsvolle Aneignung der Seminarinhalte durch aktives Lernen gelegt. Umfangreiche Einzel- und Kleingruppenarbeit ermöglichen echte Lernfortschritte. Ausführliche Seminarunterlagen.

**Zielgruppe :** Mitarbeiter aller Ebenen.

**Teilnehmer :** maximal 18

**Dauer :** 2 Tage à 8 Stunden

